



Realisatie van een studie over de functionele, budgettaire, technische en veiligheidsbeschrijving van de ontwikkeling van een online stelsysteem, evenals het onderhoud en de controle ervan

DELIVERABLE 2.1

Definitie van het hybride stelsysteem

08 maart 2023

Inleiding.....	3
Deelnemers aan de workshop.....	3
Teruggave.....	4
Samenvatting en uitdieping van de elementen	4
User Journey Map	10
Blueprints-service.....	13
Conclusie & volgende stappen	17

Inleiding

Na onze vergadering op 15/02 om de antwoorden op de vragenlijst te verduidelijken, begonnen we met de eerste van de drie workshops die gewijd zijn aan het definiëren van de verschillende systemen. Het doel van deze ontmoetingen is om in detail in te gaan op elk systeem, vragen te beantwoorden die nog onbeantwoord zijn en samen na te denken over hoe het verder moet.

De eerste workshop vond plaats op 28/02 en betrof het hybride stelsysteem.

Met dit doel hebben we de vragen opgepakt die tijdens de eerste vergadering zijn gesteld over het hybride stelsysteem.

Ten eerste hebben we de antwoorden uitgediept door nieuwe vragen te stellen. Het doel was met name om twee use cases te definiëren als basis voor reflectie bij het definiëren van de systemen. Op deze manier konden we de doelverkiezingen, het doelpubliek en de periode van openstelling van de stemming voor de verkiezingen van 2029 en 2034 bepalen.

Ten tweede gebruikten we twee modelleringstools om het traject van de gebruiker in dit systeem te definiëren en om de interne en externe interacties tussen de inrichtende macht en de kiezer te begrijpen.

- De eerste tool is de "User Journey Map" (gebruikersreisplan) waarmee de betrokkenheid van een gebruiker bij een proces gevisualiseerd kan worden. In ons geval stelt het ons in staat om te identificeren wat kiezers proberen te doen, de obstakels die ze tegenkomen en de interacties voor de twee gedefinieerde use cases.
- De tweede tool is de Service Blueprint, een methode om het traject van de gebruiker door de interne processen van de organisatie in kaart te brengen. Deze ontwerpmethode maakt het mogelijk om een basis aan te reiken voor de ontwikkeling van de zakelijke vereisten van het project.

Deelnemers aan de workshop

De workshop vond plaats op 28/02/23 in de lokalen van IBZ in Brussel. De volgende personen waren hierop aanwezig:

Voornaam - Naam	Entiteit	Functie
Régis Trannoy	IBZ	Algemeen adviseur – Verantwoordelijke van de dienst verkiezingen
Evy De Middelaer	BUZA	Attaché Verkiezingen
David Van Kerckhoven	IBZ	Adviseur Projectmanager
Sofiane Affidani	IBZ	Tester – Technisch coördinator
Philippe Evrard	Civadis	Verantwoordelijke Dienst Verkiezingen
Mathieu Roger	Civadis	Business Development Manager
Alain Persoons	NRB	IT-architect
Laureen Madej	NRB	Business Analyst
Alexia Winandy	NRB	Business Analyst
Justine Mawet	NRB	Head of Innovation & Business Consulting

Teruggave

Samenvatting en uitdieping van de elementen

Bepaling van de gevallen

Geval 1: Belgen in België	2029	2034
Doelpubliek	Experimentering in 2 gemeenten	Uitbreiding op basis van feedback van de 2 proefgemeenten voor de experimentering
Betrokken verkiezingen	3 verkiezingen (federaal, gewestelijk, Europees)	3 verkiezingen (federaal, gewestelijk, Europees)
Periode van openstelling	24 dagen	24 dagen

Geval 2: Belgen in het buitenland	2029	2034
Doelpubliek	Experimentering in enkele diplomatieke posten (te selecteren op basis van de taal en % geactiveerde eID's)	Uitbreiding op basis van feedback van de diplomatieke posten voor de experimentering
Betrokken verkiezingen	2 verkiezingen (federaal, Europees)	2 verkiezingen (federaal, Europees)
Periode van openstelling	24 dagen	24 dagen

Daarna verdeelden we de verschillende punten op basis van de 4 fasen waaruit een verkiezing bestaat, namelijk:

- 1) **Vóór de stemming:** Deze fase betreft de voorbereiding van de stemming. Hieronder vallen acties zoals kiezersregistratie en het beheer van kieslijsten. Dit zijn alle acties en beslissingen waarop we moeten anticiperen voordat de stemming begint. Deze fasen kunnen alleen betrekking hebben op de inrichtende macht, maar ook op de kiezers.
- 2) **Tijdens de stemming:** Deze fase loopt van de start van de stemming tot het einde van de periode van openstelling van de stemming. Dit betreft de authenticatie, het afdrukken van het stembiljet, de stemming zelf en de verzending ervan. Ook in deze tweede fase zijn zowel de inrichtende macht als de kiezers betrokken.
- 3) **Na de stemming:** De totaliseringsfase vindt plaats na de stemmingsfase. Deze omvat de bestemmingen waar de stembiljetten naartoe worden gestuurd en de rol van de verschillende partijen die betrokken zijn bij het tellen van de stemmen. In deze fase is de kiezer niet langer betrokken, alleen de inrichtende macht en haar middelen.
- 4) **Doorlopend:** De laatste fase staat dwars op de drie bovenstaande fasen. Tijdens de hele stemprocedure, van de voorbereiding tot de totalisering, is een rol voor toezicht en verificatie vereist. Deze transversale fase heeft alleen betrekking op de inrichtende macht en haar middelen, met uitzondering van de ondersteunende functie, die de kiezers betreft bij hun eventuele behoefte aan hulp.

VOOR: Voorbereiding

1. Registratie van de kiezers

- Moeten ze zich registreren?
- Wordt er een oproepingsbrief verstuurd?
- Hoe wordt deze verstuurd? Wie bereidt deze voor?
- Wat is het verband met het rijkregister?

➔ **Opmerking David:** er moeten geen 2 verschillende systemen zijn voor de 2 soorten doelgroepen. Eén enkel systeem kan de Belgen in België en in het buitenland bedienen, eventueel met parameters.

Systeem 1: Belgen in België	Systeem 2: Belgen in het buitenland
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Geen registratie (met eID); ✓ Moet betrekking hebben op alle burgers van een gemeente; ✓ Oproepingsbrief met aanvullende informatie per post; ✓ Kiezers kunnen kiezen hoe ze willen stemmen; ✓ Gebruikmaken van de kieslijsten van de betrokken gemeenten als basis voor het drukken van het stembiljet; ✓ Hypothese: het hybride systeem zou stemmen bij volmacht kunnen vervangen. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Voorinschrijving (6^e stemmethode) via diplomatieke posten; ✓ Oproepingsbrief met aanvullende informatie per post (zoals momenteel gebeurt); ✓ NB: 30% van de stembiljetten per post komt niet op tijd aan in België.

2. Voor welke beoogde verkiezingen?
Federaal, Gewestelijk, Europees

Systeem 1: Belgen in België	Systeem 2: Belgen in het buitenland
✓ Federaal, Gewestelijk, Europees	✓ Federaal, Gewestelijk, Europees

3. Wat is de periode van openstelling van de stemming? Hoe zit het met de 24 dagen (tussen de dag dat de lijsten worden afgesloten en de dag van de verkiezingen)?

Systeem 1: Belgen in België	Systeem 2: Belgen in het buitenland
<ul style="list-style-type: none"> ✓ De deadline voor ontvangst kan worden ingesteld op D-3, zodat de stembiljetten vrijdag binnenkomen; ✓ De openstelling gebeurt op dezelfde dag als dat de stembiljetten worden verstuurd. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 24 dagen tussen de datum waarop de lijsten worden afgesloten en de zondag van de verkiezingen; ✓ Dezelfde deadline voor alle verkiezingen;
⇒ 24 dagen ook voor dit systeem	

4. Hoe worden de kieslijsten beheerd?	
Systeem 1: Belgen in België	Systeem 2: Belgen in het buitenland
✓ Beheerd door de gemeenten	✓ Beheerd door de consulaire posten

5. Wie zorgt voor het ontwerp van de kieslijsten?	
Systeem 1: Belgen in België	Systeem 2: Belgen in het buitenland
✓ De gemeenten	✓ De consulaire posten

TIJDENS: Stemming

6. Stemmen op het scherm voor het afdrukken of stemmen op papier na het afdrukken?	
Systeem 1: Belgen in België	Systeem 2: Belgen in het buitenland
✓ Het formulier afdrukken en met de hand invullen	

7. Het stembiljet wordt afgedrukt op meerdere A4-pagina's. - Hoe omgaan met dubbelzijdig afdrukken, wat de stemopneming waarschijnlijk complexer maakt?	
Systeem 1: Belgen in België	Systeem 2: Belgen in het buitenland
✓ Het lijkt moeilijk om afdrukparameters op te leggen aan kiezers (enkelzijdig, oriëntatie, enz.); ✓ Er zal aangeraden worden om enkelzijdig af te drukken; ✓ Het stemopnemingsteam moet duidelijke instructies krijgen om beide zijden van de vellen papier te controleren.	

8. Als er meerdere verkiezingen zijn, één k per persoon (en één verbinding). - Andere punten om te overwegen?	
Systeem 1: Belgen in België	Systeem 2: Belgen in het buitenland
✓ Slechts één k per kiezer, ongeacht het aantal verkiezingen, en dus slechts één verbinding; ✓ Elk stembiljet heeft een unieke k-code en een verificatiecode van de paginacode, die overeenkomt met de unieke identificatiecode van de kiezer. ✓ Let ervoor op dat het stemgeheim niet beïnvloed wordt.	

9. Handhaving van de dubbele omslag om het stemgeheim te garanderen. - Wie levert deze dubbele omslag? - Hoe deze omslagen beveiligen?	
Systeem 1: Belgen in België	Systeem 2: Belgen in het buitenland
✓ Momenteel: - De kiezer krijgt gewone omslagen; - Het adres van het hoofdbureau staat al op de omslagen;	

<ul style="list-style-type: none"> - De kiezer moet zijn postzegel betalen (ongefrankeerde omslag); - Deze omslagen zijn identificeerbaar maar niet beveiligd (geen zegel); - Bij deze omslagen ontvangt de kiezer: <ul style="list-style-type: none"> o Een stembiljet voor de Kamer o Een stembiljet voor Europa (soms) o Een identificatieblad o Een blad met uitleg over hoe een geldige stem uit te brengen o Een kleine omslag met de stembiljetten o Een grote omslag om terug te sturen naar het hoofdkantoor <p>✓ In het geval van het hybride systeem:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Er worden dubbele omslagen gebruikt om het stemgeheim te garanderen (de stem wordt gescheiden van de kiezer); - De omslagen worden niet verstrekt; de kiezer moet zelf zijn omslagen gaan halen, hierop het adres van het hoofdbureau noteren en zijn postzegel betalen; - Een andere optie is om hen de omslagen eerder toe te sturen. Zodoende hoeven de kiezers alleen maar de stembiljetten af te drukken. <p>⇒ Operationele risico's die voor deze twee oplossingen moeten worden gedefinieerd</p>
--

<p>10. De kiezers moeten hun stem achteraf kunnen controleren omwille van de transparantie. Houd er rekening mee dat het stemgeheim boven transparantie gaat.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hoe wordt de verificatie uitgevoerd (code, QR-code, enz.)? - Wanneer wordt de verificatie uitgevoerd (direct na de stemming?)? 	
Systeem 1: Belgen in België	Systeem 2: Belgen in het buitenland
<p>✓ Kiezers drukken hun stembiljet af en stemmen vervolgens met de hand, dus is er geen mogelijkheid tot verificatie;</p> <p>✓ Een mogelijkheid zou zijn om een verificatiecode te geven teneinde te controleren of de stem is geteld (bijvoorbeeld quick-pick).</p> <p>⇒ De operationele risico's uitleggen en een alternatief voorstellen voor het niet voorstellen van een verificatie.</p>	

11. Hoe worden de stemmen gegroepeerd?	
Systeem 1: Belgen in België	Systeem 2: Belgen in het buitenland
✓ Groepering per gemeente	✓ Deze stemmen worden opgeteld bij de andere stemmen in de kiesdistricten

12. Hoe omgaan met dubbele stemmen?	
<ul style="list-style-type: none"> - Met welke moet er rekening worden gehouden? - Moet de stemming helemaal worden geannuleerd? 	
Systeem 1: Belgen in België	Systeem 2: Belgen in het buitenland
<p>✓ Fysiek stemmen heeft voorrang op stemmen per post;</p> <p>✓ Als er twee (of meer) stemmen worden ontvangen via het hybride systeem, worden de stemmen geannuleerd.</p>	<p>✓ Geen dubbel stemmen;</p> <p>✓ Als er twee (of meer) stemmen worden ontvangen via het hybride systeem, worden de stemmen geannuleerd.</p>

13. Op welk(e) appara(a)t(en) moeten kiezers kunnen stemmen (PC, smartphone, tablet, enz.)?	
Systeem 1: Belgen in België	Systeem 2: Belgen in het buitenland
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alle opties zijn beschikbaar voor elk stelsysteem; ✓ De helpdesk moet vragen van kiezers op alle apparaten en besturingssystemen kunnen beantwoorden. ⇒ Oplijsten van de beperkingen voor elk apparaat en elk stelsysteem. 	

NA: Totalisering

14. Ontvangstbureaus <ul style="list-style-type: none"> - Naar wie stuurt de kiezer het stembiljet? - Hoe? 	
Systeem 1: Belgen in België	Systeem 2: Belgen in het buitenland
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Kantonhoofdbureaus; ✓ Het adres staat op de envelop, maar moet ook online worden doorgegeven. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Belgen in het buitenland moeten hun stembiljetten naar België sturen en niet naar bureaus in het buitenland; ✓ Ze moeten worden ingeleverd bij het hoofdbureau van het kiesdistrict.

15. Invoerbureaus <ul style="list-style-type: none"> - Hoe? - Door wie? - Waar? 	
Systeem 1: Belgen in België	Systeem 2: Belgen in het buitenland
<ul style="list-style-type: none"> ✓ De stembiljetten worden eerst in ontvangst genomen, voordat ze worden geteld en ingevoerd; ✓ Invoer van de inhoud per k; ✓ In elk kanton moet een speciaal stemopnemingsbureau worden opgericht in samenwerking met de betrokken gemeenten. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ De stembiljetten worden in ontvangst genomen, gecodeerd en gecontroleerd in een kiesdistrictbureau, met toevoeging van een specifiek bureau.

16. Resultaten per entiteit <ul style="list-style-type: none"> - Hoe? 	
Systeem 1: Belgen in België	Systeem 2: Belgen in het buitenland
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dezelfde procedure als nu: er wordt een aanstiplijst gebruikt om de ontvangen stemmen te registreren (met één vel voor elke kieslijst); ✓ Invoer: afzonderlijke fase die door verschillende personen wordt uitgevoerd om het stemgeheim te garanderen; ✓ Het ontvangstbureau/registratiebureau neemt de telling op (met de hand op papier); ✓ Resultaten per gemeente / kiesdistrict in eigen stemopnemingsbureaus. 	

17. Op welk moment komende hoofdbureaus tussenbeide?

Systeem 1: Belgen in België	Systeem 2: Belgen in het buitenland
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Kantonbureaus voor systeem 1 en kiesdistrictbureaus voor systeem 2; ✓ Inontvangstname van de stembiljetten zoals nu. De inontvangstname staat los van de stemopneming; ✓ Na de inontvangstname, telling van kiezers die hun stem hebben uitgebracht; ✓ Vervolgens invoer van de resultaten. 	

18. Op welk moment komen de getuigen tussenbeide?

Systeem 1: Belgen in België	Systeem 2: Belgen in het buitenland
<ul style="list-style-type: none"> ✓ De getuigen zijn aanwezig in de stemopnemingsbureaus; ✓ Eenzelfde getuige mag niet tussenbeide komen in het inontvangstname- en in het stemopnemingsbureau; ✓ Buiten hun rol als waarnemers hebben ze geen specifieke rol; ✓ Ze zijn lid van de hoofdbureaus; ✓ Ze moeten een eed afleggen. 	

19. Inrichtende macht

- Welke hulpmiddelen?
- Welke behoeften?

Systeem 1: Belgen in België	Systeem 2: Belgen in het buitenland
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Geen speciale behoefte behalve een verbinding met de kieslijst; ✓ Tools: reporting cockpit om over statistieken te beschikken (te evalueren); <ul style="list-style-type: none"> ○ Aandachtspunten met betrekking tot de vertrouwelijkheid ○ De stemmethode is niet noodzakelijkerwijs geheim ✓ NB: De consulaire posten zorgen voor de distributie naar de lokale posten. De kieskringbureaus beheren de lijsten, maken de omslagen en sturen ze naar IBZ, die vervolgens de stembiljetten via een diplomatieke koffer naar de consulaire posten stuurt. 	

20. Ondersteunende functies

- Helpdesk: chat / telefoonlijn / algemeen e-mailadres?
- Verklarende documenten, FAQ's?

Systeem 1: Belgen in België	Systeem 2: Belgen in het buitenland
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Als er een hotline is, moet er gelet worden op de talen die beschikbaar zijn voor de receptionisten (vraag de diplomatieke post om vertalingen). ✓ Het zou ook mogelijk zijn om iets in de lokale taal op de website van de consulaire post te zetten. ⇒ Moet nader uitgewerkt worden in de studie, maar deze oplossing wordt niet geleverd door de NRB. ⇒ Pas op voor de AVG. 	

User Journey Map

Presentatie van de User Journey Map

De "User Journey Map" (gebruikersreisplan) wordt gebruikt om de betrokkenheid van een gebruiker bij een proces te visualiseren. In ons geval is de gebruiker de kiezer.

Dit stelt ons in staat om te identificeren wat kiezers proberen te doen, de obstakels die ze tegenkomen en de interacties voor de twee gedefinieerde systemen.

De User Journey Map is verdeeld in 6 onderling afhankelijke lagen. Het diagram kan verticaal worden gelezen, stap voor stap:

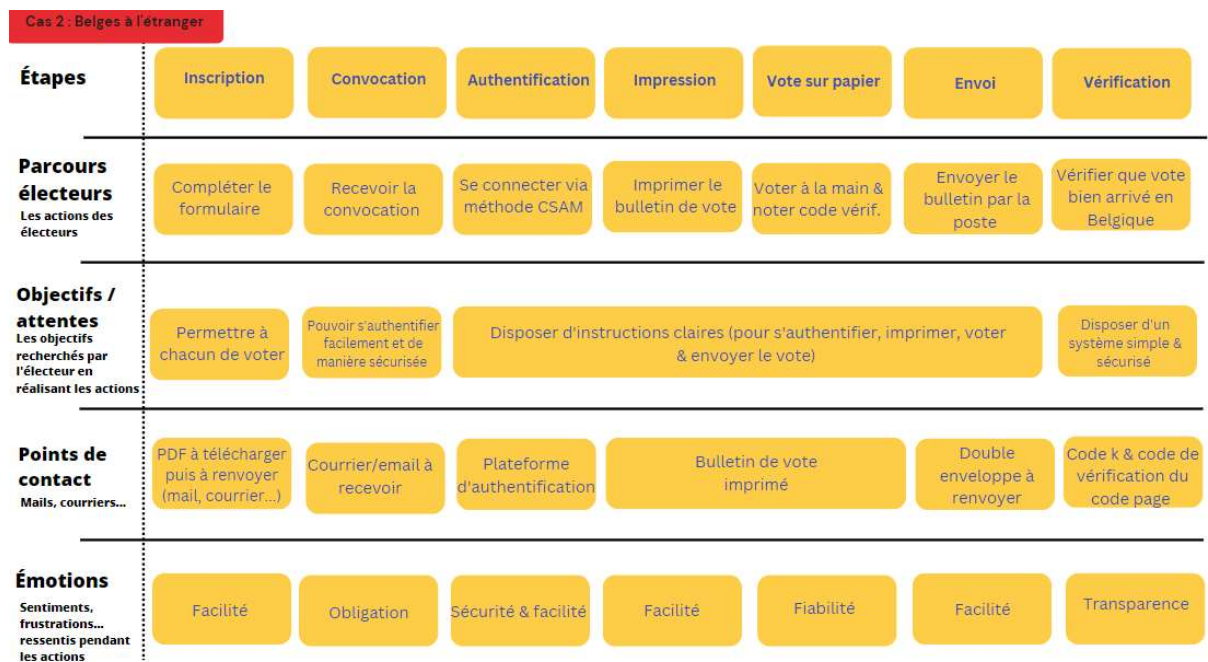
- **Stappen:** deze eerste laag betreft de verschillende stadia in de reis van de kiezer.
Voorbeeld: authenticatie
- **Kiezerstraject:** dit betreft de verschillende acties die kiezers in elke fase moeten uitvoeren.
Voorbeeld: inloggen via de CSAM-methode
- **Doelstellingen/verwachtingen:** deze laag herneemt de doelstellingen die de kiezer nastreeft bij het uitvoeren van de acties in het pad.
Voorbeeld: zich gemakkelijk en veilig kunnen authenticeren
- **Contactpunten:** dit zijn de tastbare contactpunten waarmee de kiezer wordt geconfronteerd.
Voorbeeld: authenticatieplatform
- **Emoties:** omvat de gevoelens die de kiezer ervaart tijdens het stemproces.
Voorbeeld: veiligheid

Resultaten van de User Journey Maps



Cas 1: Belges en Belgique	Geval 1: Belgen in België
Étapes	Stappen
Parcours électeurs	Kiezerstrajecten
Les actions des électeurs	De acties van de kiezers
Objectifs / attentes	Doelstellingen / verwachtingen
Les objectifs recherchés par l'électeur en réalisant les actions	De doelstellingen die de kiezer nastreeft met het uitvoeren van de acties
Points de contact	Aanspreekpunten
Mails, courriers...	E-mails, brieven, enz.
Émotions	Emoties
Sentiments, frustrations... ressentis pendant les actions	Gevoelens, frustraties, enz. ervaren tijdens de acties
Authentification	Authenticatie
Impression	Afdruk
Vote sur papier	Stemmen op papier
Envoi	Verzending
Vérification	Nazicht
Se connecter via méthode CSAM	Inloggen via de CSAM-methode
Imprimer le bulletin de vote	Het stembiljet afdrukken
Voter à la main & noter code vérif.	Manueel stemmen en de verificatiecode noteren
Envoyer le bulletin par la poste	Het stembiljet per post versturen
Vérifier que vote bien arrivé dans bureau	Controleren of je stem op het bureau is aangekomen
Pouvoir s'authentifier facilement et de manière sécurisée	Zich gemakkelijk en veilig kunnen authenticeren
Disposer d'instructions claires (pour imprimer, voter & envoyer le vote)	Beschikken over duidelijke instructies (voor afdrukken, stemmen en verzenden)

Disposer d'un système simple & sécurisé	Beschikken over een eenvoudig en veilig systeem
Plateforme d'authentification	Authenticatieplatform
Bulletin de vote imprimé	Afgedrukt stembiljet
Double enveloppe à renvoyer	Dubbele omslag om terug te sturen
Code k & code de vérification du code page	K-code en verificatiecode van de paginacode
Sécurité & facilité	Veiligheid en gemakkelijkheid
Facilité	Gemakkelijkheid
Fiabilité	Betrouwbaarheid
Facilité	Gemakkelijkheid
Transparence	Transparantie



Cas 2: Belges à l'étranger	Geval 2: Belgen in het buitenland
Étapes	Stappen
Inscription	Registratie
Convocation	Oproeping
Authentification	Authenticatie
Impression	Afdruk
Vote sur papier	Stemmen op papier
Envoi	Verzending
Vérification	Nazicht
Parcours électeurs	Kiezerstrajecten
Les actions des électeurs	De acties van de kiezers
Objectifs / attentes	Doelstellingen / verwachtingen
Les objectifs recherchés par l'électeur en réalisant les actions	De doelstellingen die de kiezer nastreeft met het uitvoeren van de acties
Points de contact	Aanspreekpunten
Mails, courriers...	E-mails, brieven, enz.
Émotions	Emoties

Sentiments, frustrations...	Gevoelens, frustraties, enz.
ressentis pendant les actions	ervaren tijdens de acties
Compléter le formulaire	Het formulier invullen
Recevoir la convocation	De oproepingsbrief ontvangen
Se connecter via méthode CSAM	Inloggen via de CSAM-methode
Imprimer le bulletin de vote	Het stembiljet afdrukken
Voter à la main & noter code vérif.	Manueel stemmen en de verificatiecode noteren
Envoyer le bulletin par la poste	Het stembiljet per post versturen
Vérifier que vote bien arrivé en Belgique	Controleren of de stem in België is aangekomen
Permettre à chacun de voter	Iedereen in staat stellen te stemmen
Pouvoir s'authentifier facilement et de manière sécurisée	Zich gemakkelijk en veilig kunnen authenticeren
Disposer d'instructions claires (pour s'authentifier, imprimer, voter & envoyer le vote)	Beschikken over duidelijke instructies (om zich te authenticeren, om af te drukken, te stemmen en de stem te verzenden)
Disposer d'un système simple & sécurise	Beschikken over een eenvoudig en veilig systeem
PDF à télécharger puis à renvoyer (mail, courrier...)	PDF om te downloaden en terug te sturen (e-mail, post, enz.)
Courrier/email à recevoir	Te ontvangen brief/e-mail
Plateforme d'authentification	Authenticatieplatform
Bulletin de vote Imprimé	Afgedrukt stembiljet
Double enveloppe à renvoyer	Dubbele omslag om terug te sturen
Code k & code de vérification du code page	K-code en verificatiecode van de paginacode
Facilité	Gemakkelijkheid
Obligation	Verplichting
Sécurité & facilité	Veiligheid en gemakkelijkheid
Facilité	Gemakkelijkheid
Fiabilité	Betrouwbaarheid
Facilité	Gemakkelijkheid
Transparence	Transparantie

Blueprints-service

Presentatie van de Blueprint-service

De Blueprint-service is een ontwerpmethodode die de reis van de gebruiker door de interne processen van een organisatie in kaart brengt. Hiermee kunnen complexe bedrijfs-/klantvraagstukken worden opgelost via visuele weergave, samenwerking en iteratielussen.

De "Blueprint" (blauwdruk) vormt de basis voor het ontwikkelen van de zakelijke vereisten van een project.

De Blueprint-service is onderverdeeld in 5 fasen met interactielijnen. Net als de User Journey Map kan het verticaal worden gelezen, stap voor stap.

- De eerste twee lagen, namelijk de **fysieke indices** en het **traject van de kiezer**, zijn zichtbare processen in de organisatie van de stemming. Deze worden overgenomen van de User Journey Map.
Voorbeelden van fysieke indices: pc, smartphone, tablet, enz.
Voorbeeld van het traject van de kiezer: authenticatie
 - De eerste interactielijn komt na het traject van de kiezer en staat bekend als de “**externe interactielijn**”. Deze vertegenwoordigt de interactie tussen de gebruikers (d.w.z. kiezers) en de medewerkers.
- De derde laag betreft de **frontoffice**. De frontoffice omvat alle handelingen van medewerkers die zichtbaar zijn voor kiezers.
Voorbeeld: weergave van het authenticatiescherm van CSAM
 - Tussen de derde en vierde laag bevindt zich een zogenaamde **zichtbaarheidslijn**. Deze wordt gebruikt om onderscheid te maken tussen het deel dat zichtbaar is voor kiezers (boven de lijn) en het deel dat onzichtbaar is voor kiezers (onder) de lijn.
- De vierde laag betreft de **backoffice**. De backoffice omvat alle handelingen van medewerkers die niet zichtbaar zijn voor kiezers, maar die wel nodig zijn om de dienst mogelijk te maken.
Voorbeeld: doorsturen naar de gekozen authenticatiemethode
 - De tweede interactielijn bevindt zich tussen de vierde en laatste laag en staat bekend als de “**interne interactielijn**”. Deze bakent de ondersteunende processen voor acties van medewerkers af.
- De laatste laag bevat de **interne processen**. Deze zijn nodig om de kiezer de best mogelijke ervaring te bieden tijdens het stemproces.
Voorbeeld: beheren en onderhouden van de website

Resultaten van de Blueprints-services

Cas 1: Belges en Belgique

Évidences physiques

Évidences tangibles auxquelles les électeurs sont exposés

Parcours électeurs

Les actions des électeurs

PC, smartphone, tablette...

Bulletin imprimé et code k

Double enveloppe

Code k

S'authentifier

Imprimer

Voter sur papier

Envoyer par la poste

Vérifier le vote

LIGNE D'INTERACTION EXTERNE

Front office

Les actions visibles des électeurs

Afficher écran d'authentification CSAM

Afficher écran d'impression et les consignes

Afficher adresse d'envoi des bulletins

Afficher écran vérification

LIGNE DE VISIBILITÉ

Back office

Les actions invisibles des employés que les électeurs ne voient pas

Rediriger vers méthode d'authentification choisie

Rédiger contenu écrans, consignes et code k

Relier listes électorales

Réceptionner les bulletins

Définir contenu écran vérification

LIGNE D'INTERACTION INTERNE

Processus de support

Méthodes et outils

Clôturer listes électorales

Mettre en place bureaux réception

Gérer et maintenir site web

Cas 1: Belges en Belgique	Geval 1: Belgen in België
Évidences physiques	Fysieke bewijsstukken
Évidences tangibles auxquelles les électeurs sont exposés	Tastbare bewijsstukken waaraan de kiezers worden blootgesteld
Parcours électeurs	Kiezerstrajecten
Les actions des électeurs	De acties van de kiezers
LIGNE D'INTERACTION EXTERNE	EXTERNE INTERACTIELIJN
Front office	Frontoffice
Les actions visibles des électeurs	De zichtbare acties van de kiezers
LIGNE DE VISIBILITÉ	ZICHTLIJN
Back office	Backoffice
Les actions invisibles des employés que les électeurs ne voient pas	De onzichtbare acties van de werknemers die de kiezers niet zien
LIGNE D'INTERACTION INTERNE	INTERNE INTERACTIELIJN
Processus de support	Ondersteunende processen
Méthodes et outils	Methoden en hulpmiddelen
PC, smartphone, tablette...	PC, smartphone, tablet, enz.
Bulletin imprimé et code k	Afgedrukt stembiljet en k-code
Double enveloppe	Dubbele omslag
Code k	K-code
S'authentifier	Zich aanmelden
Imprimer	Afdrukken
Voter sur papier	Stemmen op papier
Envoyer par la poste	Per post versturen
Vérifier le vote	De stem controleren
Afficher écran d'authentification CSAM	CSAM-authenticatiescherm weergeven
Afficher écran d'impression et les consignes	Afdrukscherm en instructies weergeven
Afficher adresse d'envoi des bulletins	Adres voor het versturen van de stembiljetten weergeven
Afficher écran vérification	Verificatiescherm weergeven

Rediriger vers méthode authentification choisie	Doorverwijzen naar de gekozen authenticatiemethode
Rédiger contenu écrans, consignes et code k	Scherminhoud, instructies en k-code schrijven
Relier listes électorales	Kieslijsten verbinden
Réceptionner les bulletins	Ontvangen van de stembiljetten
Définir contenu écran vérification	Inhoud van verificatiescherm definiëren
Clôturer listes électorales	Kieslijsten afsluiten
Mettre en place bureaux réception	Ontvangstbureaus opzetten
Gérer et maintenir site web	Website beheren en onderhouden

Cas 2 : Belges à l'étranger

Évidences physiques

Évidences tangibles auxquelles les électeurs sont exposés

Formulaire d'inscription

Convocation papier/email

PC, smartphone, tablette...

Bulletin imprimé et k

Double enveloppe

Code k

Parcours électeurs

Les actions des électeurs

S'inscrire

Recevoir la convocation

S'authentifier

Imprimer

Voter sur papier

Envoyer par la poste

Vérifier le vote

LIGNE D'INTERACTION EXTERNE

Front office

Les actions visibles des électeurs

Afficher page web avec lien téléchargement PDF

Envoyer convocation par poste ou email

Afficher écran d'authentification CSAM

Afficher écran d'impression et les consignes

Afficher adresse d'envoi des bulletins

Afficher écran vérification

LIGNE DE VISIBILITÉ

Back office

Les actions invisibles des employés que les électeurs ne voient pas

Définir contenu du formulaire

Définir contenu des convocations

Rediriger vers méthode authentification choisie

Rédiger contenu écrans, consignes et code k

Relier listes électorales

Réceptionner les bulletins

Définir contenu écran vérification

LIGNE D'INTERACTION INTERNE

Processus de support

Méthodes et outils

Coordonner les envois

Clôturer listes électorales

Mettre en place bureaux réception

Gérer et maintenir site web

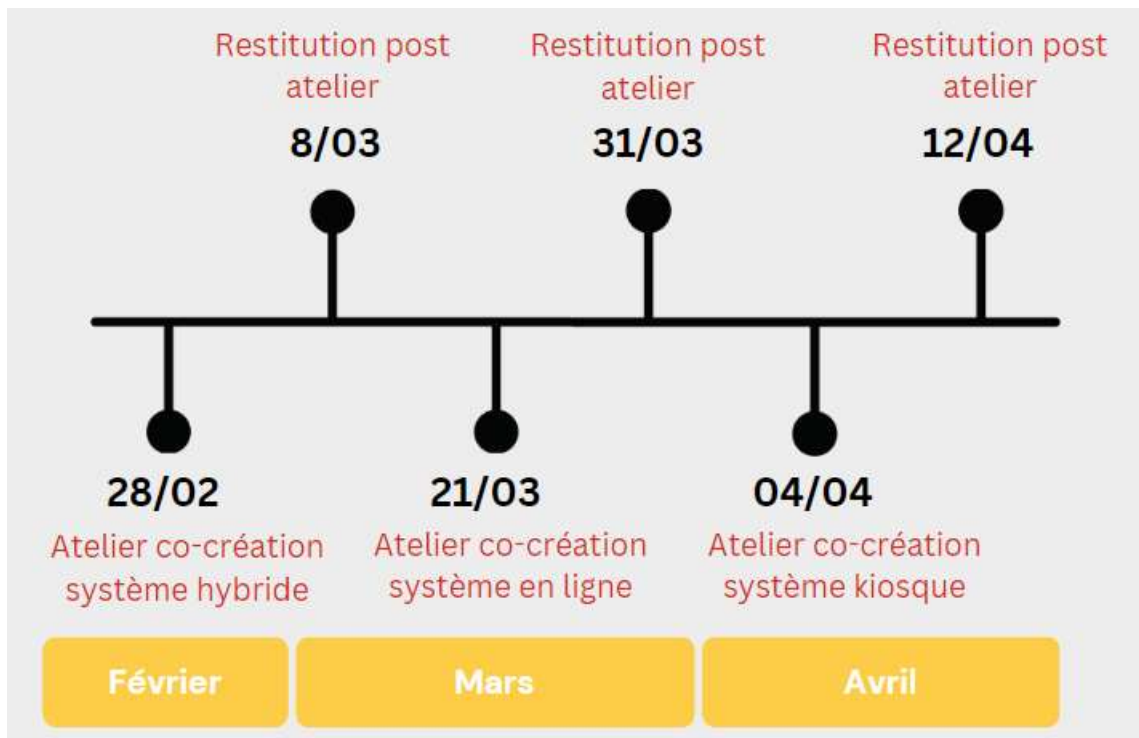
Cas 2: Belges à l'étranger	Geval 2: Belgen in het buitenland
Évidences physiques	Fysieke bewijsstukken
Évidences tangibles auxquelles les électeurs sont exposés	Tastbare bewijsstukken waaraan de kiezers worden blootgesteld
Parcours électeurs	Kiezerstrajecten
Les actions des électeurs	De acties van de kiezers
LIGNE D'INTERACTION EXTERNE	EXTERNE INTERACTIELIJN
Front office	Frontoffice
Les actions visibles des électeurs	De zichtbare acties van de kiezers
LIGNE DE VISIBILITÉ	ZICHTLIJN
Back office	Backoffice
Les actions invisibles des employés que les électeurs ne voient pas	De onzichtbare acties van de werknemers die de kiezers niet zien
LIGNE D'INTERACTION INTERNE	INTERNE INTERACTIELIJN
Processus de support	Ondersteunende processen

Méthodes et outils	Methoden en hulpmiddelen
Formulaire d'inscription	Inschrijvingsformulier
Convocation papier/email	Oproeping op papier/e-mail
PC, smartphone, tablette...	PC, smartphone, tablet, enz.
Bulletin imprimé et k	Afgedrukt stembiljet en k-code
Double enveloppe	Dubbele omslag
Code k	K-code
S'inscrire	Zich registreren
Recevoir la convocation	De oproepingsbrief ontvangen
S'authentifier	Zich aanmelden
Imprimer	Afdrukken
Voter sur papier	Stemmen op papier
Envoyer par la poste	Per post versturen
Vérifier le vote	De stem controleren
Afficher page web avec lien téléchargement PDF	Webpagina weergeven met PDF-downloadlink
Envoyer convocation par poste ou email	Oproeping per post of e-mail versturen
Afficher écran d'authentification CSAM	CSAM-authenticatiescherm weergeven
Afficher écran d'impression et les consignes	Afdrukscherm en instructies weergeven
Afficher adresse d'envoi des bulletins	Adres voor het versturen van de stembiljetten weergeven
Afficher écran vérification	Verificatiescherm weergeven
Définir contenu du formulaire	Formulierinhoud definiëren
Définir contenu des convocations	Inhoud van de oproepingen definiëren
Rediriger vers méthode authentification choisie	Doorverwijzen naar de gekozen authenticatiemethode
Rédiger contenu écrans, consignes et code k	Scherm inhoud, instructies en k-code schrijven
Relier listes electorales	Kieslijsten verbinden
Réceptionner les bulletins	Ontvangen van de stembiljetten
Définir contenu écran vérification	Inhoud van verificatiescherm definiëren
Coordonner les envois	Verzendingen coördineren
Clôturer listes électorales	Kieslijsten afsluiten
Mettre en place bureaux réception	Ontvangstbureaus opzetten
Gérer et maintenir site web	Website beheren en onderhouden

Conclusie & volgende stappen

Het tweede deel van de workshop bestond uit het uitleggen van de 'User Journey Map'-methoden en de 'Blueprints'-diensten om ervoor te zorgen dat de IBZ-medewerkers deze goed begrepen bij het opleveren van deliverable 2.

We sloten de workshop af met een rondetafelgesprek om de opzet van de workshop te valideren. Alle medewerkers waren tevreden over de manier waarop de workshop was verlopen. We zullen ons dan ook op hetzelfde sjabloon baseren voor de volgende workshops die op 21 maart en 4 april gepland zijn.



Restitution post atelier	Feedback na de workshop
8/03	8/03
Restitution post atelier	Feedback na de workshop
31/03	31/03
Restitution post atelier	Feedback na de workshop
12/04	12/04
28/02	28/02
Atelier co-création système hybride	Co-creatieworkshop hybride systeem
21/03	21/03
Atelier co-création système en ligne	Co-creatieworkshop online systeem
04/04	04/04
Atelier co-création système kiosque	Co-creatieworkshop kioskstemsysteem
Février	Februari
Mars	Maart
Avril	April